

- Tramitar y entregar al interesado en un plazo máximo de 5 días desde su solicitud la certificación supletoria del título de Doctor.
- Realizar todos los procesos internos de la Sección de Títulos con respecto a la expedición de los títulos oficiales de Grado y Máster en un plazo de 9 meses y de 8 para recoger el título de Doctor desde la solicitud.
- Atender las peticiones de solicitudes de Anuncios en el Boletín Oficial del Estado, (de títulos oficiales extraviados) en el plazo máximo de una semana.
- Informar y colaborar con los usuarios en la cumplimentación de impresos, solicitudes, recursos y otros trámites.
- Gestionar las solicitudes, las reclamaciones y los recursos de los alumnos en menos de 30 días.

### INDICADORES DE CALIDAD

- Número de consultas atendidas, tanto de forma presencial como telefónicamente y a través de correo electrónico.
- Duración total, en días, empleados en atender una petición.
- Número de publicaciones anuales realizadas y distribuidas.
- Número de procesos anuales iniciados y concluidos en base a los servicios que prestamos.
- Solicitudes tramitadas en cada proceso.
- Días utilizados para la tramitación de los expedientes.
- Consultas e incidencias resueltas.
- Alegaciones, reclamaciones y recursos tramitados.
- Número de propuestas de mejora planteadas por los usuarios que hayan sido implantadas.
- Resultado sobre las encuestas de satisfacción realizadas a los usuarios.
- Número de visitas realizadas a la página web.

### CÓMO EVALUAMOS NUESTROS SERVICIOS

En relación con los niveles y estándares de calidad que se relacionan, nos comprometemos a llevar a cabo un seguimiento de los compromisos en los que se indicarán las medidas de subsanación, en su caso.

| ÁREA DE GESTIÓN ACADÉMICA   | CÓMO CONTACTAR   | HORARIO ATENCIÓN AL PÚBLICO           |
|---|--|---------------------------------------|
| Campus de Espinardo<br>Edificio Rector<br>Soler, 3ª plta.<br>30100-MURCIA | Telf.: 868 88 88 41<br>Fax.: 868 88 42 17<br>web: <a href="http://www.um.es/academic/">http:// www.um.es/academic/</a><br>correo electrónico: <a href="mailto:academic@um.es">academic@um.es</a> | De lunes a viernes<br>de 9 a 14 horas |
| Sección de Becas  | Telf.: 868 88 33 16 –<br>868 88 33 07<br>Correo electrónico: <a href="mailto:becas@um.es">becas@um.es</a>  |                                       |
| Sección de Estudios de Grado  | Telf.: 868 88 33 01  |                                       |
| Sección de Oferta de las Enseñanzas                                       | Telf.: 868 88 80 19  |                                       |
| Sección de Postgrado  | Telf.: 868 88 42 94<br>Correo electrónico: <a href="mailto:3rciclo@um.es">3rciclo@um.es</a>  |                                       |
| Sección de Títulos  | Telf.: 868 88 88 37  |                                       |
| Sección de Reclamaciones y Recursos                                       | Telf.: 868 88 82 55  |                                       |



## Carta de Servicios

Área de Gestión Académica

UNIVERSIDAD DE  
MURCIA



Área de Gestión Académica

## QUIÉNES SOMOS

El Área de Gestión Académica es la unidad de la Universidad de Murcia que tiene encomendada la gestión administrativa del alumno, sirviendo como hilo conductor de la misma en su vida académica.

El Área gestiona y coordina en sus distintas unidades los procesos relacionados con el acceso, admisión, reclamaciones, matrícula, becas y expedición de títulos de los estudios oficiales. Además, como servicio central, coordina procedimientos y actuaciones relacionados con los alumnos que se gestionan en los Centros, generando gran parte de la información administrativa relativa a estos procesos.

## PRINCIPALES SERVICIOS QUE PRESTAMOS

- Coordinar, organizar, difundir y gestionar –en colaboración con los centros- los procesos de admisión y matrícula de los alumnos de Grado, Máster y Doctorado.
- Coordinar y gestionar las pruebas de acceso a la Universidad en sus diferentes modalidades (LOE, Formación Profesional, mayores de 25 años, Mayores de 45 años y mayores de 40 años)
- Realizar la gestión administrativa derivada de la coordinación de los Centros en materia de gestión académica: normas académicas, unificación de procedimientos, plazos ...
- Gestionar y tramitar las convocatorias de becas del Ministerio de Educación: General, Movilidad, Especial de Colaboración, Máster Oficial y Séneca.
- Gestionar, tramitar y resolver las convocatorias de becas promovidas por la Universidad de Murcia.
- Gestionar la oferta de las enseñanzas y llevar a cabo el seguimiento del proceso de aprobación, verificación y publicación de los planes de estudio.
- Gestionar la expedición de los certificados académicos personales y traslados de expediente de alumnos que superen el acceso a la universidad, becas y tercer ciclo.
- Tramitar y resolver las solicitudes, reclamaciones y recursos en materia de gestión académica de alumnos de Grado, Máster y Doctorado así como gestionar y tramitar las alegaciones, recursos y revocaciones en materia de becas.
- Gestionar la tramitación administrativa de las Tesis Doctorales.
- Gestionar las solicitudes de nivel de estudios extranjeros para el acceso a Máster y Doctorado.
- Coordinar y gestionar el Suplemento Europeo al Título.
- Coordinar y gestionar la expedición de los Títulos Oficiales de Grado, Máster y Doctorado.
- Gestionar los Anuncios en el Boletín Oficial del Estado referidos a los extravíos de títulos oficiales.
- Gestionar administrativamente el procedimiento de Homologación de Títulos extranjeros de Educación Superior a títulos y grados académicos de posgrado.
- Atender y asesorar de manera presencial, telefónica o por escrito los aspectos concretos planteados por los interesa-

dos o derivados de cuestiones técnicas sobre los procesos que gestionamos.

- Tramitar las solicitudes de Evaluación Curricular mediante Compensación de Calificaciones.

## DERECHOS DE NUESTROS USUARIOS

- A participar en la mejora continua de los servicios que prestamos, a través de medios tales como buzón de sugerencias y encuestas de satisfacción que se formularán por los cauces adecuados.
- A ser tratados con respeto y deferencia por los funcionarios, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a proyectos o solicitudes que se propongan realizar.
- A conocer, en cualquier momento, el estado de tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados y obtener copias de documentos contenidos en ellos.
- A formular alegaciones y a aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia, así como a presentar los recursos que procedan con el fin de garantizar el ejercicio de los derechos legalmente reconocidos.

## FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN EN LA MEJORA DE NUESTROS SERVICIOS.

Nuestros usuarios pueden colaborar con el Área de Gestión Académica en la mejora de la calidad de nuestros servicios:

- Participando en diferentes comisiones y grupos de trabajo.
- Aportando sugerencias en encuestas realizadas en los distintos procesos.
- Colaborando en la prestación directa de servicios por estudiantes "juniors".
- Utilizando la dirección de correo [academic@um.es](mailto:academic@um.es) disponible también en nuestra web.

## QUEJAS Y SUGERENCIAS

- Mediante la presentación del correspondiente escrito en nuestros registros o la formulación de queja o sugerencia vía web en el libro de quejas y sugerencias establecido al efecto, o bien por medio de nuestra dirección de correo electrónico.

## NORMATIVA REGULADORA DE LOS PRINCIPALES SERVICIOS QUE PRESTAMOS

Una relación de la normativa que regula los servicios que prestamos la puedes encontrar en la siguiente dirección:

<http://www.um.es/academic/>

## NUESTROS COMPROMISOS DE CALIDAD

- Proporcionar en el momento la información que nos sea requerida presencial o telefónicamente y en el plazo de 48 horas la requerida de forma telemática, a través de [academic@um.es](mailto:academic@um.es). La información para la que se requiera una actuación posterior por parte del personal del Área se facilitará en el plazo más breve posible.
- Actualizar la normativa relativa a asuntos académicos (admisión, becas, planes de estudios, títulos...) a partir de la fecha de recepción de la información en el Área, dando a la misma la publicidad adecuada a través de la página web y del Tablón Oficial de la Universidad de Murcia (TOUM) (<https://sede.um.es/tablon/index.php>)
- Resolver las incidencias administrativas surgidas durante los días de celebración de las pruebas de acceso de forma inmediata para garantizar al alumno el ejercicio de las pruebas.
- Facilitar, a partir del día siguiente hábil a la publicación de las notas, certificación de resultados obtenidos a los alumnos que superen las pruebas de acceso y que no hacen uso de su derecho a reclamar.
- Gestionar, para alumnos de sistemas anteriores LOE, la matriculación en plazo para la realización de las pruebas de acceso.
- Publicar las listas de alumnos admitidos en los procesos de admisión en la Universidad antes de las nueve horas del día establecido para su publicación.
- Facilitar a los alumnos información sobre el estado de su solicitud en el proceso de admisión en general, incluyendo la posibilidad de consulta personal a través de la web.
- Implementar en la base de datos las modificaciones a la oferta de enseñanzas que se aprueben durante el curso en el plazo de 48 horas.
- Informar y remitir los informes de devolución de derechos en el plazo máximo de 72 horas.
- Tramitar al Ministerio de Educación en el plazo de 2 meses desde la recepción el 80% de las propuestas de concesión de expedientes de solicitud de beca de convocatoria general y movilidad presentadas.
- Recepcionar y tramitar los ficheros de becas del Ministerio de Educación en el plazo máximo de 48 horas desde la recepción del mismo.
- Poner a disposición de los Centros los datos de becas recibidos del Ministerio de Educación en un plazo máximo de 24 horas desde la recepción y gestión de los ficheros.
- Publicar en la web la oferta de los programas de doctorado con 2 meses, como mínimo, de antelación al comienzo del plazo de preinscripción.